



Formation Audit Conseil

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

FAIRE FACE A L'AGRESSIVITE

DUREE :
2 jours

PUBLIC :
Tous les
collaborateurs de
l'entreprise

PREREQUIS :
Aucun

**OBJECTIFS
PEDAGOGIQUES :**
A l'issue de la
formation, le stagiaire
sera capable de :
Savoir reconnaître le
stress
Savoir mieux connaître
ses réactions
Savoir analyser ses
émotions
Savoir s'affirmer en
situation de stress
Savoir prévenir le
stress au quotidien

**MOYENS
PEDAGOGIQUES :**
Alternance d'exposés
théoriques et
d'exercices pratiques.
Moyens humains :
Formateur expert dans
le domaine.

NOTRE PLUS :
SMV ACADEMY
Accompagnement
avant, pendant et
après la formation par
nos formateurs

- 🔍 **MIEUX COMPRENDRE L'AGRESSIVITE**
 - ▶ De l'incivilité à la violence, comprendre et identifier les facteurs d'agressivité
 - ▶ Savoir reconnaître les différentes attitudes : attaque, fuite, repli
 - ▶ Comprendre la dimension relationnelle en jeu dans l'agressivité
 - ▶ Comprendre et analyser les situations, les acteurs, les contextes et les mécanismes
 - ▶ Analyser perception et interprétation de la réalité

- 🔍 **SE CONNAITRE ET SE MAITRISER FACE A L'AGRESSIVITE**
 - ▶ Prendre conscience de son fonctionnement et de celui des autres
 - ▶ Comprendre le rôle du ressenti et de l'émotion
 - ▶ Connaître sa résistance et son seuil de tolérance
 - ▶ Gérer son stress et ses peurs et garder le contrôle

- 🔍 **REAGIR A UNE SITUATION D'AGRESSIVITE : 8 TECHNIQUES ET OUTILS**
 - ▶ Les bases de la communication en situation de tension
 - Observer et écouter
 - L'impact du non verbal : la « qualité de présence »
 - Pratiquer la verbalisation positive
 - Eviter les pièges du « langage de sourd », les mots qui blessent, les attitudes qui heurtent
 - Mettre à jour les non-dits et les besoins cachés
 - ▶ Trouver la bonne posture et savoir s'adapter
 - ▶ Désamorcer une situation avant le seuil critique
 - Prendre appui sur le cadre
 - Choisir le bon moment
 - Savoir faire appel à un tiers

- 🔍 **INTERVENIR COMME MEDIEATEUR**
 - ▶ Initiation aux outils et aux processus de la médiation
 - ▶ La posture et les qualités du médiateur
 - ▶ S'affirmer et se positionner dans une relation triangulaire
 - ▶ Sortir des rôles et des étiquettes
 - ▶ Etre à l'écoute, reconnaître le vécu de chacun, faciliter le dialogue
 - ▶ Canaliser l'énergie du conflit pour en faire une force
 - ▶ Etre là en « post-conflit »

- 🔍 **SE PRESERVER ET SE REEQUILIBRER**
 - ▶ Prendre du recul face à une situation d'agressivité
 - ▶ Savoir dire non et poser les limites
 - ▶ Reprendre confiance en soi
 - ▶ Récupérer sa disponibilité et son énergie
 - ▶ Devenir un acteur du bien-vivre ensemble

• **Evaluation de fin de formation**

V1.9/2/2023